

Patiënt als Partner in OLVG



Ronde Tafel NNK

Peter Bocxe

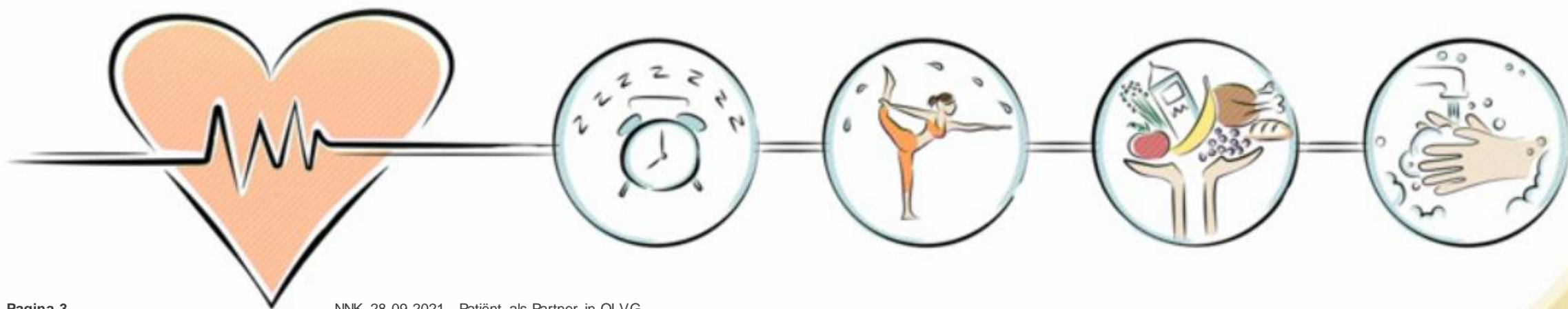
Senior adviseur Kwaliteit OLVG

28-09-2021

Beter in Amsterdam

Achtergrond en context

WAT IS *goede gezondheid*



MIJN POSITIEVE GEZONDHEID

- Zorgen voor jezelf
- Je grenzen kennen
- Kennis van gezondheid
- Omgaan met tijd
- Omgaan met geld
- Kunnen werken
- Hulp kunnen vragen



DAGELIJKS
FUNCTIONEREN



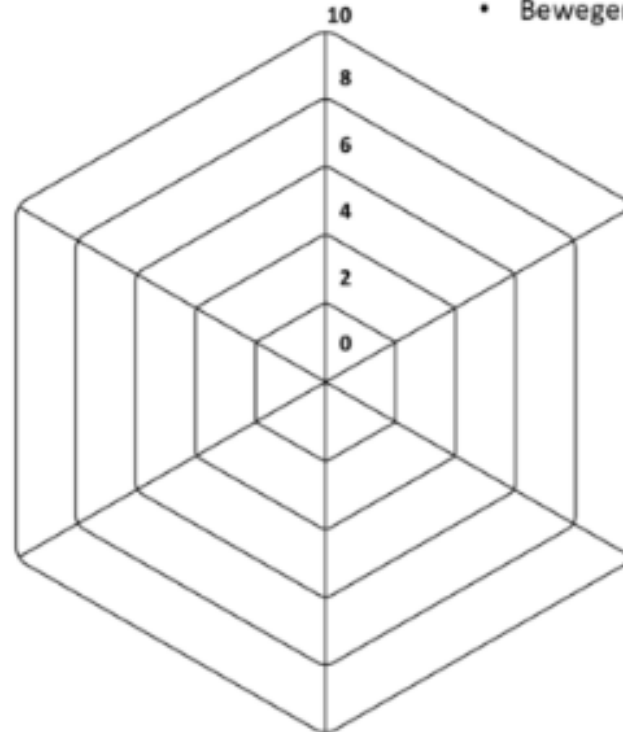
MEEDOEN

- Sociale contacten
- Serieus genomen worden
- Samen leuke dingen doen
- Steun van anderen
- Erbij horen
- Zinnvolle dingen doen
- Interesse in de maatschappij



LICHAAMSFUNCTIONIES

- Je gezond voelen
- Fitheid
- Klachten en pijn
- Slapen
- Eten
- Conditie
- Bewegen



MENTAAL
WELBEVINDEN

- Onthouden
- Concentreren
- Communiceren
- Vrolijk zijn
- Jezelf accepteren
- Omgaan met verandering
- Gevoel van controle



ZINGEVING

- Zinvol leven
- Levenslust
- Idealen willen bereiken
- Vertrouwen hebben
- Accepteren
- Dankbaarheid
- Blijven leren



KWALITEIT VAN LEVEN

- Genieten
- Gelukkig zijn
- Lekker in je vel zitten
- Balans
- Je veilig voelen
- Hoe je woont
- Rondkomen met je geld

Test jezelf



olvg

LICHAAMSFUNCTIES

- Je gezond voelen
- Fitheid
- Klachten en pijn
- Slapen
- Eten
- Conditie
- Bewegen

- Zorgen voor jezelf
- Je grenzen kennen
- Kennis van gezondheid
- Omgaan met tijd
- Omgaan met geld
- Kunnen werken
- Huur kunnen vinden



- Onthouden
- Concentreren
- Communiceren
- Vrolijk zijn



“Gezondheid als het vermogen zich aan te passen en een eigen regie te voeren, in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven

Huber M. et al. How should we define health?
British Medical Journal 2011; 343(4163): 235-237

- Sociale contacten
- Serieus genomen worden
- Samen leuke dingen doen
- Steun van anderen
- Erbij horen
- Zinnvolle dingen doen
- Interesse in de maatschappij

KWALITEIT VAN LEVEN

- Genieten
- Gelukkig zijn
- Lekker in je vel zitten
- Balans
- Je veilig voelen
- Hoe je woont
- Rondkomen met je geld

Test jezelf



Context Patiënt Participatie – Regie en doelmatigheid

Regie

Mensen krijgen meer behoefte aan inzicht en regie over hun eigen gezondheidssituatie. Zij zijn mondiger geworden en kunnen beschikken over veel medische informatie.

Dit vraagt om een andere en andere badering en houding van de zorgverlener”

De huidige tijd vraagt om een intensieve samenwerking van artsen en hun patiënten en veel meer moet de behoefte van de patiënt het uitgangspunt voor de zorg vormen (uit: visiedocument Medisch Specialisten 2025 van de FMS).

Doelmatigheid

- Effectiviteit van zorg én kosteneffectiviteit, vanuit het maatschappelijk perspectief, van medische interventies
- Verstandige keuzes; Alternatieve en/of goedkopere behandelopties en afzien van diagnostiek of behandeling.
- Therapietrouw; beter houden aan behandelvoorschriften.

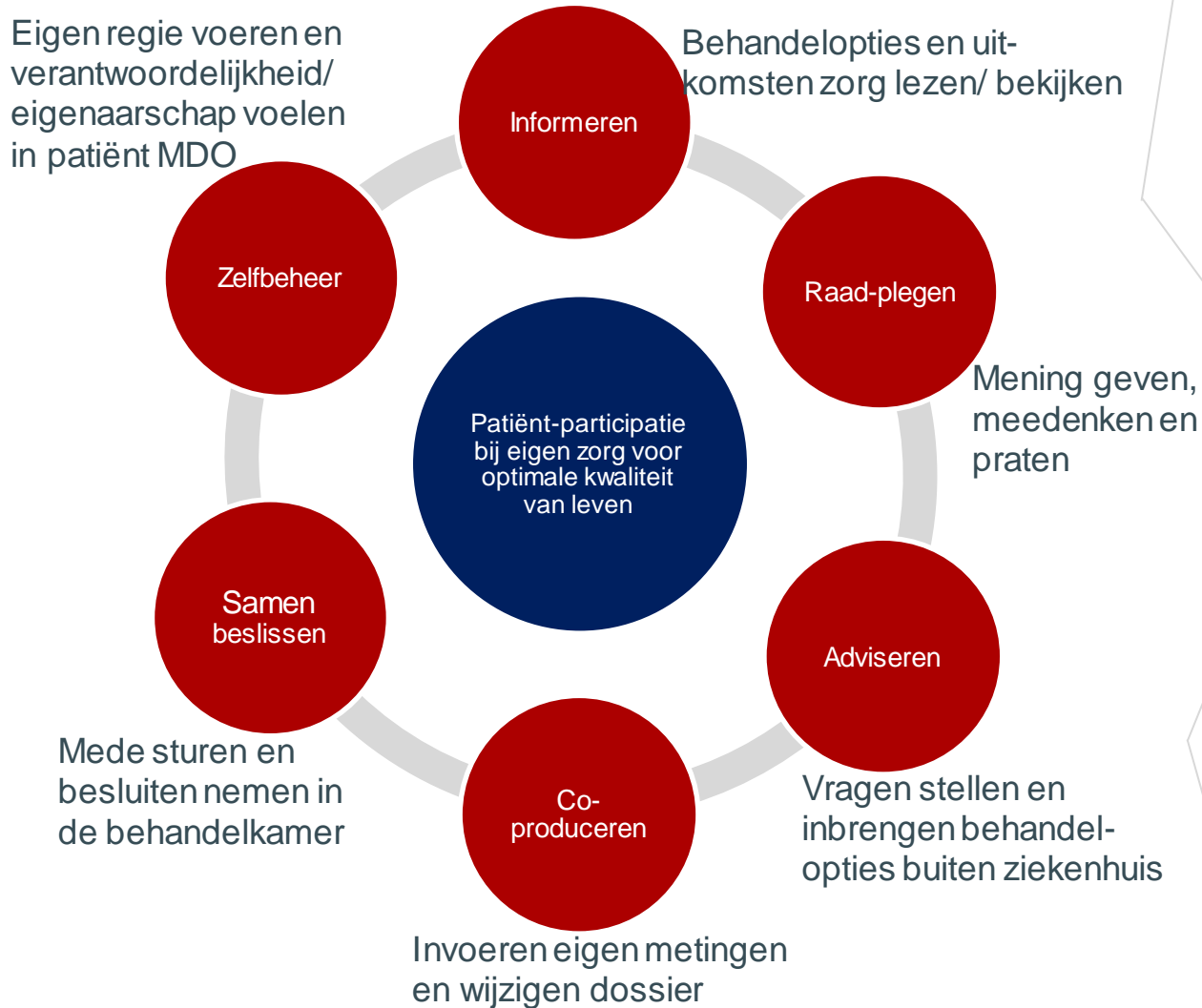
A wide-angle photograph of a dirt road stretching into the distance, flanked by green fields. The sky is bright blue with large, fluffy white clouds. A yellow rounded rectangle is centered over the road, containing the text 'Patiënt als Partner'.

**Patiënt als
Partner**

Two pillars on patient participation

A. Inbreng van patiënt in zijn zorgproces

(In samenspraak met de patiënt en de familie')



B. Inbreng van patiënt in de organisatie

(Met inbreng van patiënten en hun familie')



Onderzoek Patiënten Federatie Nederland



Samen Beslissen

Patiënten willen Samen Beslissen (90% - PFN 2020)

Patiënten krijgen niet meerdere opties behandelmogelijkheden voorgelegd (48% niet)

- Samen beslissen:
- ↑ vergroot kennis en betrokkenheid van de patiënt
 - ↑ kwaliteit van passende besluitvorming en doelmatigheid (Visie 2019 - FMS)
 - ↑ Tevredenheid patiënten en ↑ therapietrouw

Per 1 jan 2020 Samen Beslissen opgenomen in de WGBO

Vraag: Wilt u Samen Beslissen met uw zorgverlener (n=7.458) - bron: Patiëntenmonitor Samen Beslissen april 2020 - PFN





Wat is Samen Beslissen

Definitie

Zorgprofessional en patiënt die in het licht van waarden en voorkeuren van de patiënt, samen beslissen over de zorg (diagnostiek, behandeling, nazorg) die het beste past bij de patiënt op dát moment

Bron: FMS 2019 – Visiedocument Medisch Specialist 2025

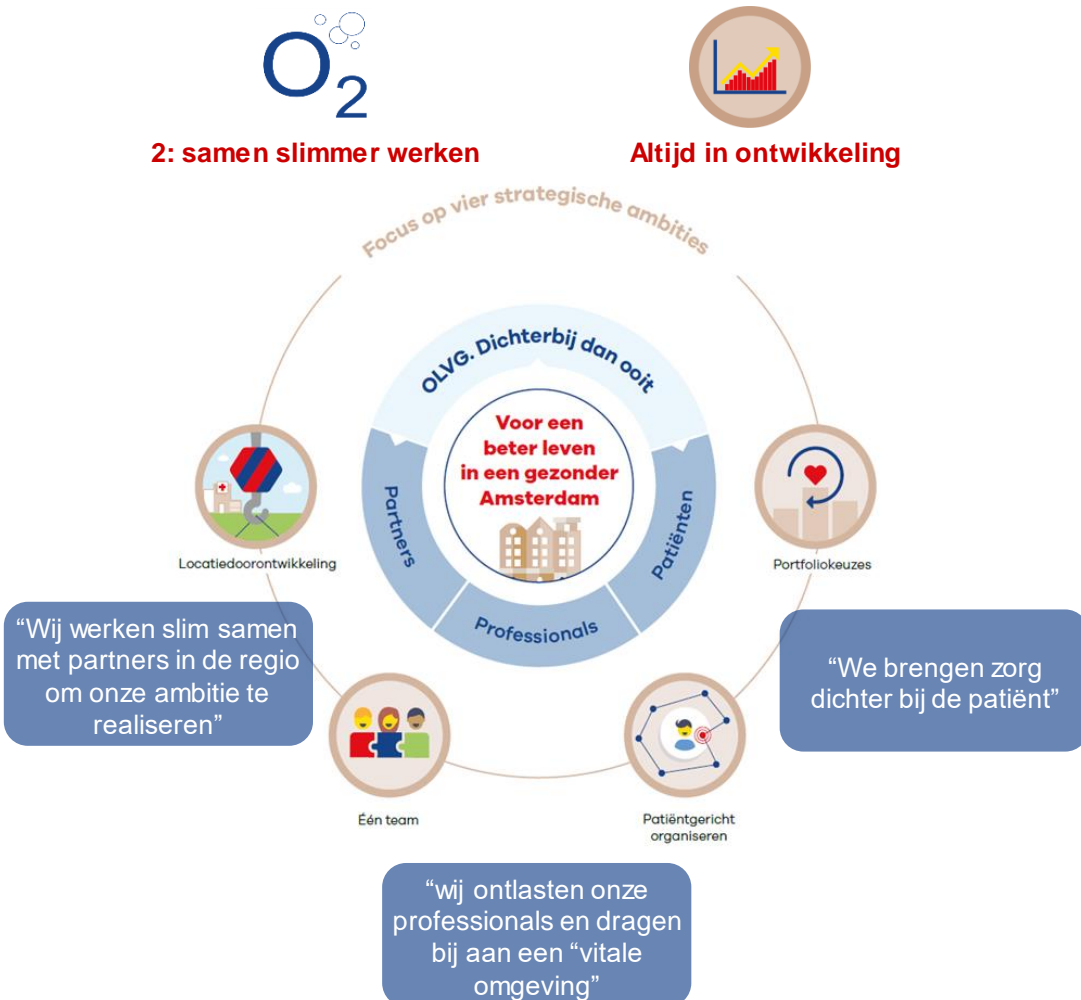
O₂

2: samen slimmer werken

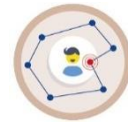


Altijd in ontwikkeling

Focus op vier strategische ambities



Strategie OLVG



Patiëntgericht organiseren

Zorg rondom de patiënt organiseren en zo maximale waarde van zorg realiseren



Eén team

Bieden van inspirerende werkomgeving voor vitale medewerkers die het beste uit zichzelf én elkaar halen door beter samenwerking gericht op gezamenlijk doel

O₂

Doelstellingen O₂ - Samen Slimmer Werken

Met slimmere inrichting van klinische zorg de ligduur voor patiënten verkorten en de werkdruk voor ons medisch personeel verlagen

Het verlagen van de administratieve lasten voor medisch personeel, zodat er meer tijd overblijft voor patiëntenzorg

Samen Beslissen in OLVG



Inbreng van patiënt in zijn zorgproces
(In samenspraak met de patiënt en de familie')

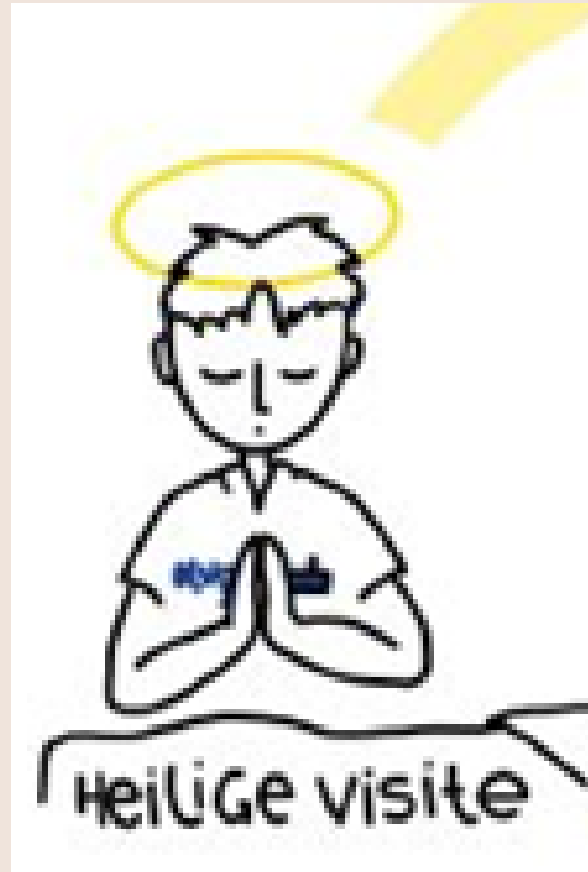
Santeon samenwerking

OLVG-traject

- A. Poliklinisch
 - Pilotstudie
 - OLVG-brede uitrol 2021 - 2022
- B. Klinische
 - Heilige Visite



Projectaanpak Heilige visite Chirurgie B5 Oost





Aanleiding project

- Frustratie bij artsen en verpleegkundigen; visite is tijdrovend en ongestructureerd
- Patiënten worden in onvoldoende mate betrokken bij visite lopen
- Geen zicht op welke behoeften de patiënt heeft t.a.v. het visite lopen en hoe hij deze nu ervaart

Doelstelling

Half september 2021 is de dagelijkse visite kwalitatief verbeterd; deze wordt volgens een vaste structuur uitgevoerd, kost minder tijd (tijdsreductie 10%) en sluit aan bij de behoeften van medewerkers én patiënten (stijging tevredenheid 10%).



Belang van dit project

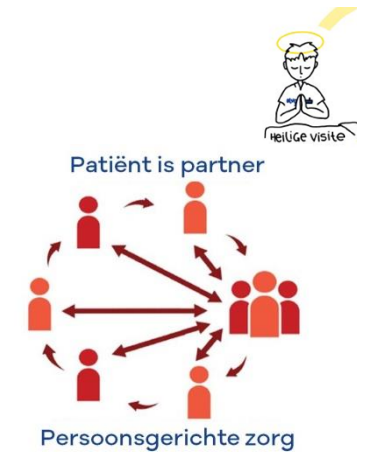
Wat doen we bij het visite lopen

Het leveren van goede zorg in samenspraak met de patiënt door:

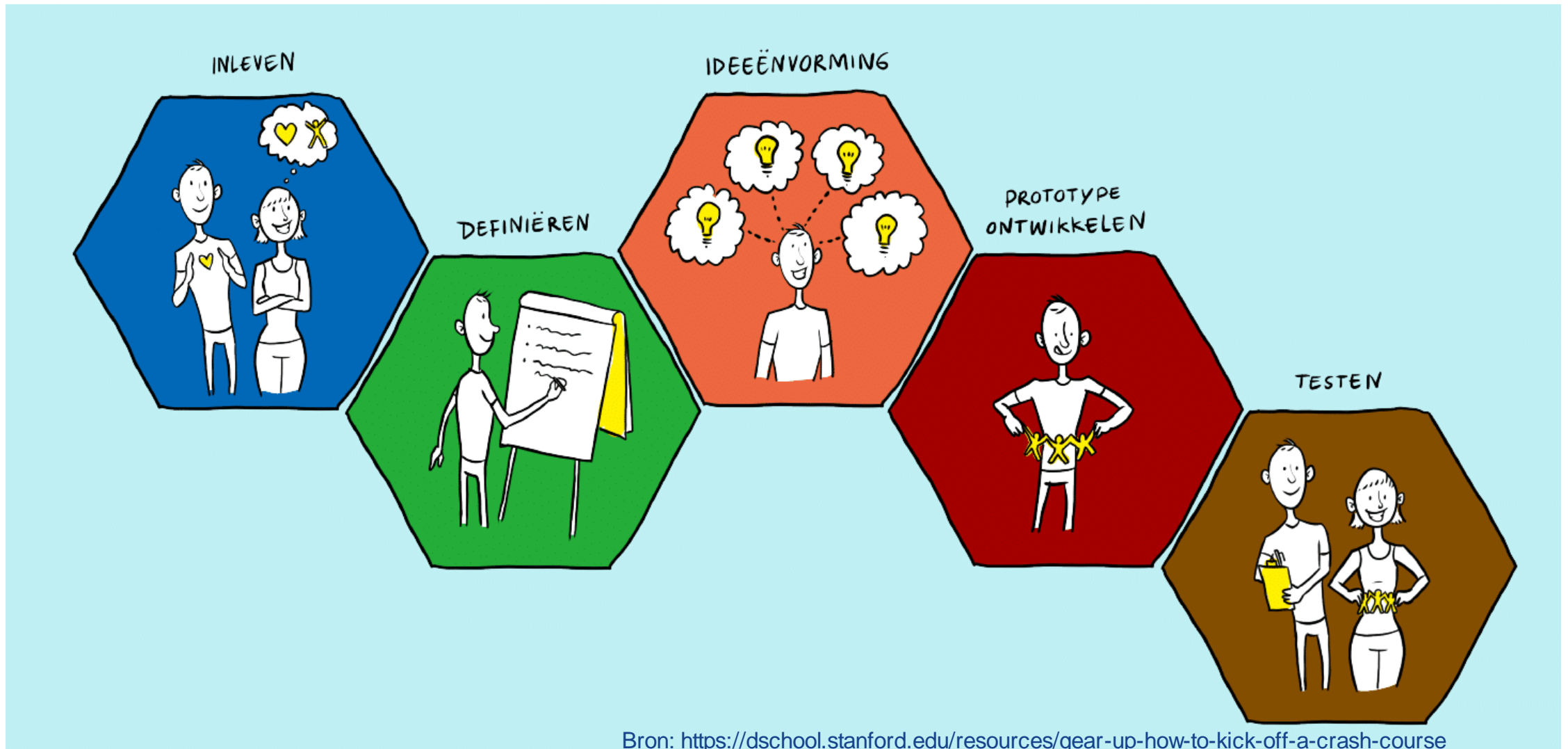
- Evaluatie van het klinisch beloop door het zorgteam en de patiënt
- Plannen maken voor diagnostische en therapeutische vervolgstappen
- Bespreken van de situatie en verdere behandeling met de patiënt in het licht van zijn persoonlijke situatie
- Afstemmen beleid en verantwoordelijkheden tussen de disciplines

Literatuur

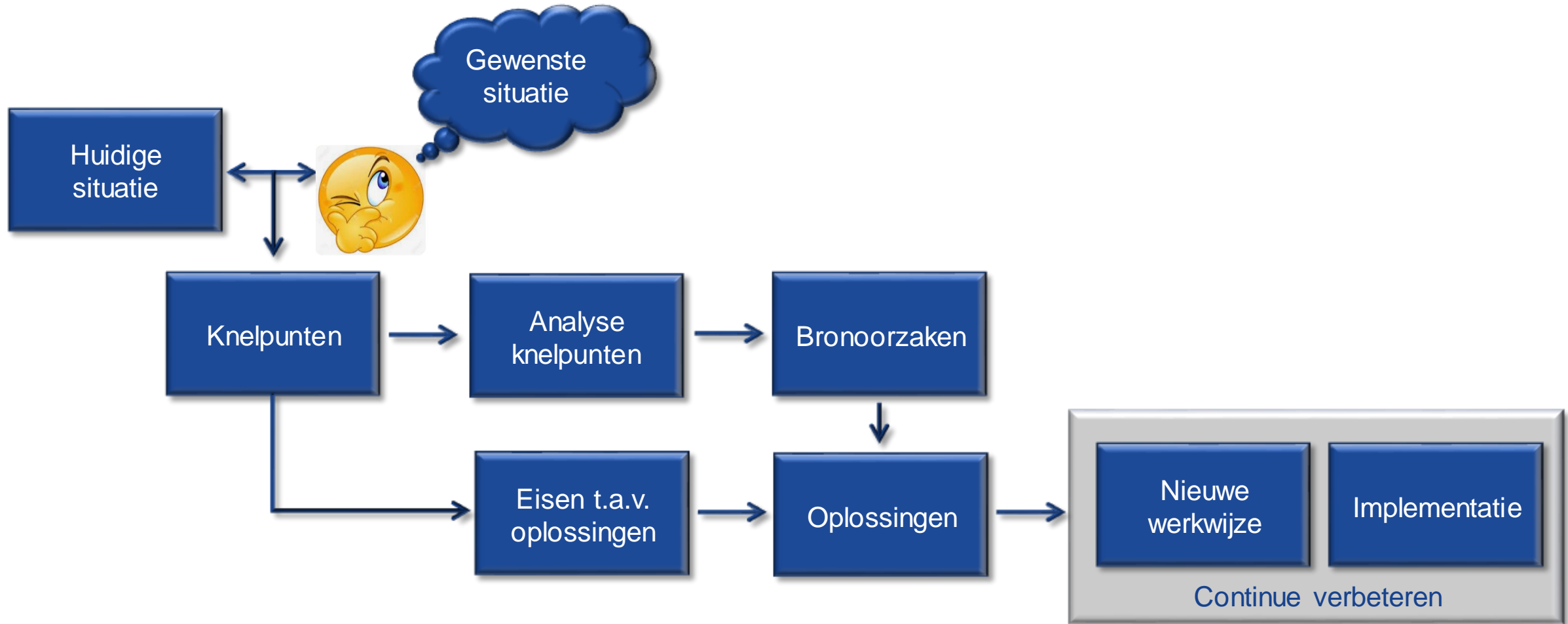
- Een gestructureerde visite heeft een positief effect op reduceren van (voorkombare) complicaties, verlate diagnoses en aan de ligduur en leidt tot lagere zorgkosten.
- De gestructureerde en efficiënte visite draagt bij aan tijdwinst in het zorgproces, goede onderlinge communicatie, efficiënte persoonsgerichte zorgverlening en meer tevredenheid bij patiënten en werkplezier bij zorgverleners.

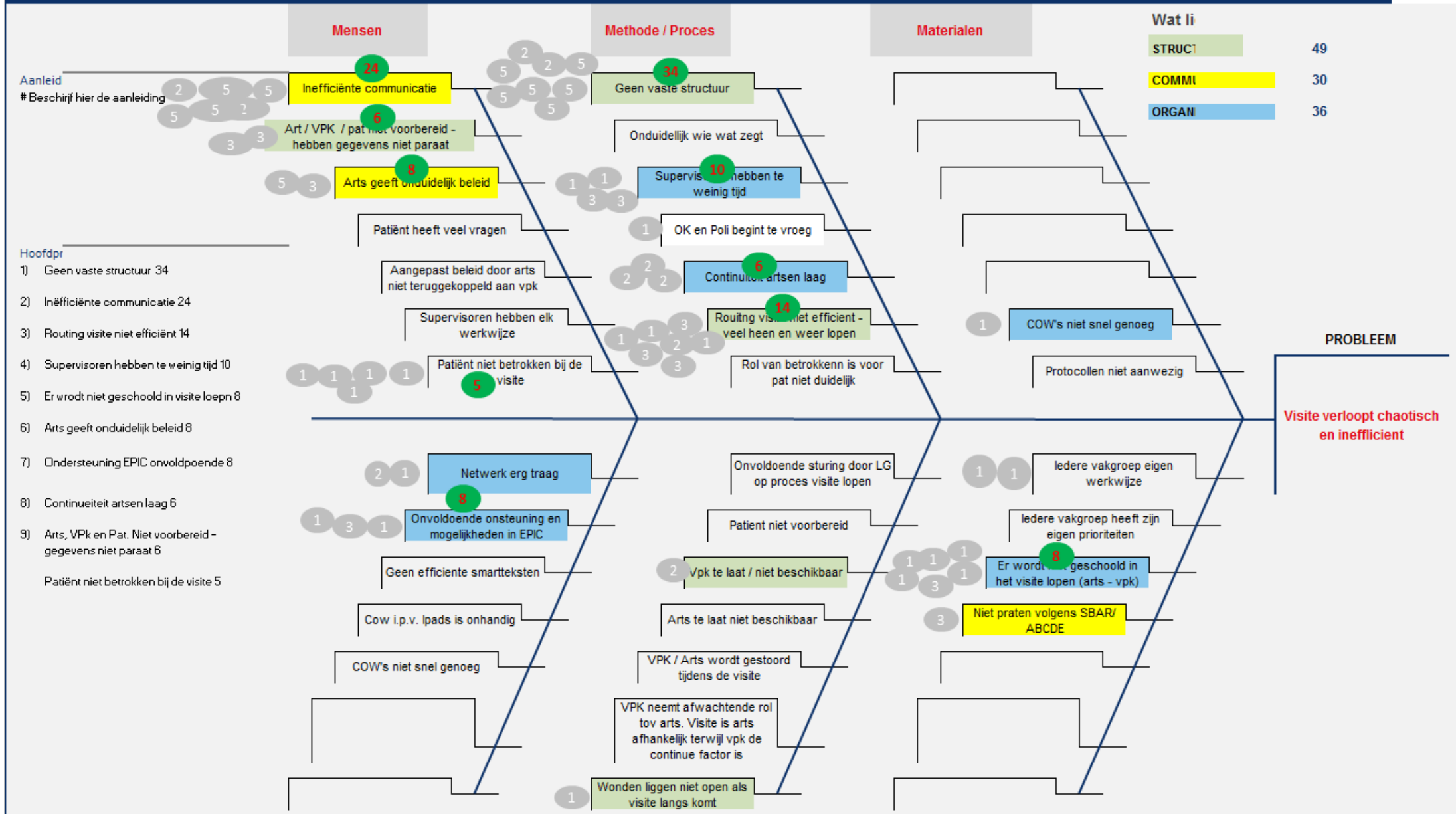


Aanpak – Gecombineerde aanpak Samen Beslissen en LEAN – Basis Stanford Design Thinking Process



Projectaanpak





Uitdagingen



- Geen vaste structuur
- Inefficiënte communicatie
- Onduidelijkheid over route
- Supervisors te weinig tijd
- Geen scholing
- Ondersteuning EPIC vaalt
- Continuïteit artsen laag

Onderstroom

- Onvoldoende urgentiebesef
- Vershil in behoeftes
- Verschillende belangen



Uitvoering

Wat hebben we gedaan 1

Nieuw proces vorm gegeven en afspraken gemaakt

- Multidisciplinair verbetereteam
- Projectplan opgesteld en uitgevoerd
- Belanghebbenden nauw betrokken door communicatie en vragen om input
- Nulmetingen: Patiënt, Zorgteam en Proces
- Effectmetingen: Patiënt, Zorgteam en Proces



Wat hebben we gedaan 2



Patiënt - betrokken

- Geïnformeerd en vragenlijst aangeboden bij medicijnronde van 18:00 uur
- Tijdens de visite steeds gevraagd of de patiënt vragen heeft

Zorgverleners – afspraken gemaakt → nieuwe proces

- Gezorgd dat alle gegevens volledig en correct aanwezig zijn vóór start visite
- Structuur aangebracht; afspraken over communicatie en taken (SBAR + ABCDE)
- Verstoringen elimineren > vpk en artsen op tijd aanwezig, telefoons weg

Proces – verspillingen geëlimineerd

- Afspraken gemaakt over routing / volgorde
- Ondersteuning met zakkaartjes
- Aanpassingen in EPIC

Prospectieve Risico Inventarisatie



Resultaten Patiënten onderzoek

Resultaten



- ⬆️ Patiënttevredenheid van 7,0 naar 7,9
- ⬆️ Netto Promotor Score van 3 naar 34
- ⬆️ Patiënten zijn beter voorbereid ▲ 23%
- ⬆️ Patiënten voelen zich zekerder in contact met de arts ▲ 13%
- ⬆️ Patiënten worden beter betrokken en zij voelen zich meer gehoord ▲ 16%
- ⬆️ Er wordt beter Samen Besloten; patiënt is partner ▲ 12%
- ⬆️ Patiënten zijn beter geïnformeerd en beleid is duidelijker ▲ 35%



.....

Resultaten Zorgpersoneel onderzoek

Onderzoek teamleden



Vooraf aan visite



- ▣ Check op aanwezigheid gegevens
- ▣ VPK hebben beter beeld status patiënt
- ▣ Patiënt wordt geholpen zich voor te bereiden ▲ 36%

Tijdens visite lopen



- ▣ Minder tijdsverspilling door wachten op vpk /arts
- ▣ Betere inbreng van vpk
- ▣ Er wordt beter geluisterd naar elkaar en samenwerking verloopt prettiger ▲ 21%
- ▣ Patiënt beter voorbereid ▲ 33%
- ▣ Patiënt kan vragen stellen ▲ 25%
- ▣ Minder verstoringen ▼ 29%

Na afloop

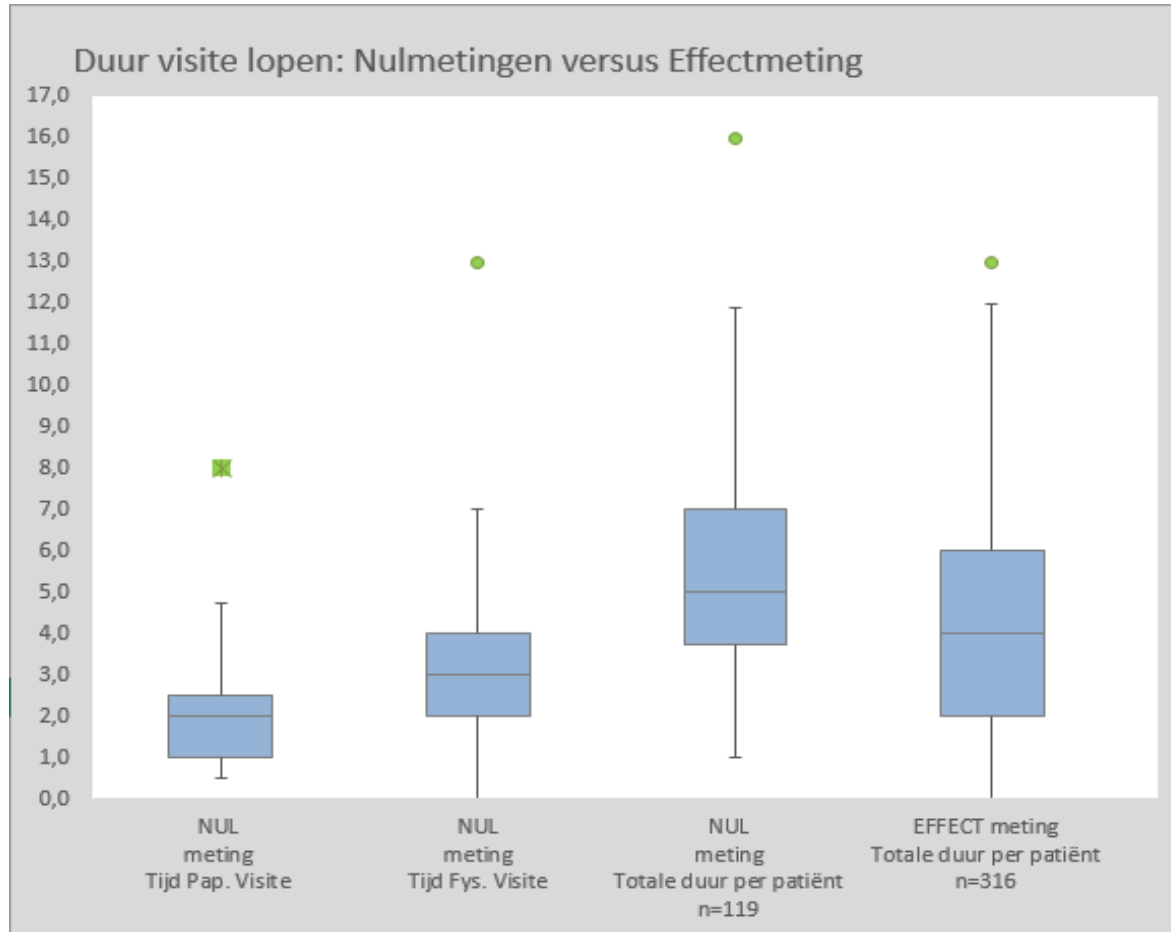


- ▣ Beleid, acties en taken zijn voor zorgteam duidelijker ▲ 18%
- ▣ De patiënt is betrokken ▲ 27%
- ▣ De patiënt is geïnformeerd en kent het beleid ▲ 18%
- ▣ Tevredenheid visite lopen ▲ 29%

Resultaten Proces



Proces: Winst in kwaliteit en tijd



Totale tijds winst is 42 min bij visite op 20 patiënten

- Tijds winst per patiënt > 1,4 min
- Tijds winst per visite bij gemiddeld 20 patiënten > 28 min
- Daling aantal verstoringen van 10 naar 2 per visite
- Gemiddelde tijdsduur verstoring is 1,7min
- Totale winst door minder verstoringen is 14 min

Vorm visite	NUL meting Tijd Pap. Visite	NUL meting Tijd Fys. Visite	NUL meting Totale duur per patiënt n=119	EFFECT meting Totale duur per patiënt n=316
Min	0,5	0,0	1	0,0
Q ₁	1,0	2,0	3,75	2,0
Median	2,0	3,0	5	4,0
Q ₃	2,5	4,0	7	6,0
Max	8,0	13,0	16	13,0
Gemid	2,2	3,3	5,5	4,1

